

La empresa privada en los servicios sociales

(Anotaciones para un debate necesario)

Teresa ORDINAS MONTOJO

§ 1º, sobre las urgencias de ayer

La interrelación que enuncia el título era claramente planteable hace apenas una quincena de años en España. Corresponde a un marco de referencias teóricas y de preocupaciones operativas muy distinto del que entonces se manejaba.

En efecto, en el contexto sociopolítico de construcción del sistema democrático, el énfasis teórico-práctico recaía sobre la urgencia de estructurar un sistema público de Servicios Sociales a partir de derechos reconocidos y en la perspectiva del Bienestar Social.

Y entonces, todas las fuerzas se orientaron a la resolución de esta necesidad.

§ 2º, sobre la realidad de hoy

Aquel norte de entonces es hoy un objetivo logrado.

Existe un marco normativo consolidado. (Si bien con el talón de Aquiles de no haberse alcanzado rango estatal; tropezón cuyas implicaciones se van a poner de manifiesto, ahora que soplan vientos de vacas flacas...).

Existe una vertebración administrativa específica en los diversos niveles del sistema; existe asignación presupuestaria regularizada; existe estructura estable funcionarizada de recursos humanos; existe dotación de infraestructura y equipamientos (Todo perfectible, evidentemente; y desigual, en las diferentes demarcaciones territoriales).

Existen diversos modelos técnicos y diferentes criterios operativos

referenciales (Si bien la praxis política y las urgencias cotidianas hayan impuesto, en exceso, soluciones de manual).

Existe, en definitiva, un sistema público de Servicios Sociales sobre derechos reconocidos, existen políticas sociales, conciencia de Bienestar Social, marcos teóricos y conceptuales, metodologías y técnicas de intervención...

§ 3º, sobre los profesionales de ayer

En el ámbito específico de lo profesional, las preocupaciones de entonces se cifraban en la cualificación técnica de la profesión que era eje básico de la acción social: el Trabajo Social.

Y, al mismo tiempo, en su articulación organizativa escuelas universitarias, colegios profesionales, congresos, revistas... hasta la consecución de un reconocimiento y una capacidad de presión que, en buena medida, fue determinante del logro y configuración del sistema público de Servicios Sociales instaurado.

§ 4º, sobre la urgencia del hoy

Eran otros momentos, otros nores, otras necesidades, otras tareas..., en un contexto sociopolítico caracterizado por el sugestivo signo de lo por hacer y de lo creativo.

Hoy, aquel propósito está logrado en lo fundamental. Y en el contexto sociopolítico nuevo —caracterizado por la inercia de conservar lo construi-

do— se impone por doquier una necesidad de presencia omnimoda: gerenciar con eficiencia lo existente.

Todo el entramado de preocupaciones teóricas, operativas, administrativas, técnicas y profesionales en torno a los servicios sociales han girado en los años últimos hasta posicionarse en la dirección de este norte omnipresente: la gestión eficaz.

§ 5º, sobre el contexto administrativo

La gestión de los Servicios Sociales públicos, junto a sus virtualidades positivas, no escapa a dos de las servidumbres propias de la administración de la *res pública*: la dinámica interna y el procedimiento.

Una *dinámica interna* que, por encima de voluntades concretas, parece que imperceptible e inevitablemente succiona a la gestión una buena parte de su vivacidad. Y un *procedimiento* que, preceptivamente, mediatiza su agilidad y su eficacia.

He aquí dos motivos fácticos que en los años últimos han ido generando las condiciones de que, también en el área del Bienestar Social, se haya abierto camino una fórmula que es habitual en la administración de la cosa pública: el recurso a la gestión privada de los servicios.

§ 6º, sobre el contexto profesional

En el ámbito de lo profesional se ha producido en los últimos años un proceso con doble signo evolutivo:

- El espacio de los Servicios Sociales, que antaño estuvo reservado a la actuación preferente de los trabajadores sociales, ha llegado a adquirir atractivo técnico y económico para otras profesiones que han desembarcado en él con sus bagajes.
- Profesionales, que estuvieron en las primeras filas de la gestión pública, no se han avenido a mediatizar indefinidamente su capacidad de intervención con la dinámica y los procedimientos propios de la misma.

He aquí dos factores que en los últimos años han propiciado un hecho que, si no es nuevo, sí ha adquirido nueva dimensión cuantitativa y cualitativa: el ejercicio privado de las profesiones de proyección social; entre ellas, el Trabajo Social.

§ 7º, sobre la posición de la empresa

Junto a esta evolución consignada en el ámbito de lo administrativo (párrafo 5) y en el de lo profesional (párrafo 6), existe un movimiento paralelo en el ámbito de lo empresarial:

El espacio de los servicios para el bienestar social, carente de significación crematística hasta hace bien poco, en los últimos años ha llegado a gestionar un volumen de recursos económicos suficiente como para haber atraído sobre él decididamente el interés empresarial.

Este movimiento se ha canalizado, en lo fundamental, a través de un doble cauce:

- Empresas ya existentes de servicios que han incorporado a su oferta los programas específicos de la acción social.
- Personas que están o estuvieron en el aparato político-administrativo y que, con experiencia y relaciones, han constituido su propio núcleo empresarial para acceder a concertaciones y ofertas públicas.

§ 8º, sobre la gestión privada de servicios

En síntesis: en el nuevo contexto-necesidad de gestión eficiente de los Servicios Sociales, los tres factores reseñados en los tres párrafos precedentes han dado lugar a la consolidación de un hecho irreversible: la gestión privada de los servicios, la irrupción de la empresa privada en el campo de la intervención social.

Un hecho cuyo alcance puede medirse, cuando menos, desde tres dimensiones:

- Su aportación a la gestión actual de los Servicios Sociales.
- El condicionamiento que pueda llegar a ejercer en la evolución misma de los servicios cara al futuro.
- La mediatización que sin duda va a ejercer —está ejerciendo ya— en el ejercicio de las profesiones de proyección social.

§ 9º, sobre la responsabilidad pública

Existe una consideración básica que dejar sentada, pese a ser obvia,

antes de entrar en cualquier otro tipo de valoración:

La responsabilidad de arbitrar los medios necesarios para redistribuir los bienes, a fin de superar las desigualdades sociales, es una responsabilidad pública. Y es competencia expresa del Estado el establecer y regular los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en materia de bienestar social.

Cuáles sean en cada circunstancia las plasmaciones concretas de tal regulación y cuáles los canales y cauces a establecer para su gestión — incluido el recurso a la iniciativa privada— es algo que corresponde a la pluralidad legítima de políticas sociales.

Pero siempre en el marco de una responsabilidad pública exigible de derecho.

§ 10ª, sobre las ventajas

Sentado este criterio básico, en una perspectiva general cabe hacer la consideración de que la presencia de la iniciativa privada puede incorporar a la gestión de los Servicios Sociales un componente de pluralidad y diversificación, provechoso en un momento como éste.

En efecto, lo propio de ayer era *unificar fuerzas* para lograr la creación de un sistema público de Servicios Sociales; lo específico de hoy está siendo ya la *diversificación de fuerzas* —criterios, metodologías, procedimientos, modelos...— hasta establecer una dialéctica que posibilite superar el riesgo de estereotipo técnico

que amenaza con empobrecer la gestión.

Así pues, en la perspectiva de las necesidades que demanda el actual momento, la incorporación generalizada de la empresa privada en la acción social puede ser un valioso factor de estímulo motor para la renovación.

§ 11ª, sobre las ventajas y peligros

En una perspectiva más corta, ceñida a la eventual aportación de la empresa privada a la gestión diaria de los servicios, suele resaltarse generalmente la posibilidad de una mayor agilización, vivacidad y dinamismo.

Y es cierto que la estructura y la dinámica empresarial, si han de ser eficientes para ser rentables, comportan como elemento específico la agilidad y la eficacia en la prestación de los servicios y en la satisfacción de las demandas existentes.

No obstante puede ser conveniente reseñar el hecho de que esas cualidades —agilidad, viveza y dinamismo— no pueden serle negadas a priori a la Administración, ni atribuidas en todo caso a la iniciativa privada.

La propia dinámica interna de ésta no está exenta de riesgos; entre los que la devaluación de la calidad en aras del beneficio puede ser el más obvio.

§ 12ª, sobre el futuro previsible

Es indudable que la generalización de la gestión privada de los Servi-

cios Sociales, coexistente en paralelo con la gestión pública, es un hecho que va a condicionar en buena medida la evolución futura misma de dichos servicios.

En qué sentido vaya a hacerlo es algo que la breve historia de la gestión social en España, tanto pública como privada, no permite todavía augurar.

No obstante, los vientos sociopolíticos y profesionales que puedan llegar de latitudes más experimentadas señalan un doble sentido:

- La gestión privada de los servicios puede introducir un elemento de justa competencia, que actúe como factor crítico y acicate para la superación de las posibles "burocratizaciones" que tanto dañan, entre los ciudadanos, la opción por los sistemas de protección social pública.
- La gestión privada de los servicios puede contribuir a sentar las bases de demanda ciudadana y de dotación de organización e infraestructura, sobre las que pudiera algún día asentarse una política de privatización de la protección social.

§ 13º, sobre el futuro de los profesionales

Respecto del hecho de la mediatización que la gestión privada de los servicios pueda ejercer sobre el ejercicio de las profesiones de proyección social, la más inmediata es de signo positivo: se abre ante los profesionales un espacio más en el que ejercer su dedicación. Y un espacio que, de entrada, evita el condicionamiento ine-

vitante que la funcionarización (o los status asimilados) ejerce sobre el ejercicio de los propios conocimientos.

Por otra parte es bien conocida la capacidad que la empresa privada posee de capitalizar y rentabilizar —estimulándolas y potenciándolas— las capacidades intelectuales y las valías profesionales de su personal.

Finalmente —y no es éste el hecho menos reseñable— la coincidencia en el mismo equipo técnico de una entidad empresarial hace mucho más viable la actuación interdisciplinar; aspecto que, habiendo sido uno de los componentes teóricos más pregonados para la intervención operativa en Servicios Sociales, ha venido a quedar en buena medida en el flagrante chirriar de la lucha por espacios, puestos, responsabilidades y competencias.

§ 14º, sobre los fines de la empresa

En otro orden de cosas, la afirmación generalizada de que la gestión pública persigue un interés social y la gestión privada pretende únicamente un interés económico, no resiste un enjuiciamiento medianamente riguroso con el tópico.

Si en términos generales ambos intereses no han de ser, ni son en sí mismos, contrapuestos, en el campo de los Servicios Sociales el interés social nunca podrá estar excluido de los fines de la empresa (con independencia de que actuaciones determinadas puedan inducir a pensar lo contrario).

Y esto es así porque, o los bienes y servicios que preste cumplen un "objetivo social" y atienden la demanda con un nivel de calidad y eficacia que se traduzca en grado de satisfacción de los usuarios, que a la vez garantice esa demanda y, por lo tanto, la continuidad de la empresa; o por el contrario, la empresa podrá obtener una rentabilidad económica a corto, pero perderá su base el —cliente, el mercado— y con ello la razón de ser de su propia existencia.

§ 15^a, sobre el beneficio de la empresa

Así pues, ¿dónde radica el beneficio de la empresa?

La gerencia económicamente positiva de una empresa de este tipo no tiene por qué poseer ni posee peculiaridades distintas de cualquier otra entidad empresarial.

Y se basa en la conjugación inteligente del conocimiento del mercado, la producción de los servicios precisos y su comercialización en los términos más favorables de calidad y costo.

La naturaleza específica de ese mercado y de esos productos —el bienestar social y los servicios sociales— más que mediatizar la gestión empresarial debe connotar el componente psicosocial que es, en alta medida, condicionante del acierto en la intervención técnica.

De esta forma, si el objetivo prioritario de este mercado es un objetivo eminentemente social, la empresa tenderá a satisfacer ese "interés

social" obteniendo beneficios de la acertada gestión de su producción.

Por tanto puede afirmarse que la aplicación de los criterios empresariales, en la medida de lo posible, a la gestión de los Servicios Sociales no tiene por qué suponer menoscabo del interés social; por el contrario, puede significar una racionalización de los recursos en beneficio de la calidad de los servicios.

§ 16^a, sobre las conclusiones

De lo dicho se deduce una doble conclusión complementaria:

- La Administración Pública debe asumir y promover nuevas formas de gestión, para obtener una mayor rentabilidad de sus recursos y ofertar servicios técnicamente más cualificados.
- La empresa o las entidades privadas prestadoras y gestoras de Servicios Sociales no pueden existir, en última instancia, si su objetivo prioritario no se identifica con el de la política social.

Ciertamente, mientras las leyes del mercado van progresivamente fijando los marcos de la actuación empresarial, corresponde a la Administración establecer las condiciones de la misma y las formas de control que garanticen su rentabilidad social.

*Teresa ORDINAS MONTOJO
(Gabinete de Trabajo Social, grupo 5)*